

「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」報告書（概要）

19年3月

内閣府国民生活局

はじめに

PI0-NET（パイオネット）は、国民生活センターが各地の消費生活センターとオンラインで結び消費生活相談情報を収集・提供するシステム。

近年、法執行への活用や製品事故情報の共有化の観点から、国の行政機関におけるより効果的な活用に対する要請。

18年7月の消費者政策会議で、「PI0-NETに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、情報収集の迅速化と情報の提供方法等につき、幅広い観点から検討を行い、19年央までに一定の結論を得ること」との結論。内閣府は国民生活局内に平成18年9月「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催し、国の行政機関への情報提供方法の見直しを中心に、8回にわたり検討を実施。

・PI0-NETの現状と問題点

- (1) PI0-NETの運用が始まったのは1984年。当初の登録件数は年間で5万件弱であったが、2004年度に約192万件、2005年度も約130万件の大きさとなり、消費生活相談員の業務負担は大幅に増加。
- (2) 現在、相談者には相談内容のデータ化が行われていることは、未周知。
- (3) PI0-NET情報は一義的には相談員支援のためのシステムとして利用されてきたが、最近では多くの行政機関に対し、その依頼に基づき情報を提供。
- (4) PI0-NET情報は、必ずしも真実性が担保されておらず、事業者名や製品名などが含まれていることから慎重な取扱いが必要。
- (5) 多くのキーワードを用いた検索システムを用いており入力や利用には習熟が必要。

・PI0-NET の意義の明確化・目的の拡充

(1) PI0-NET への新たな要請に応えていくには、目的の拡充が必要、

具体的には、

各地の消費生活センターの消費生活相談業務の支援のため

法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止を
図るため

国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案や国民・住民への情報提供
への活用のため

の3つの目的を国民にわかりやすく周知すべき。

(2) PI0-NET の定義は、「消費生活センター等が受け付けた、氏名等の個人
を特定できる情報を除いた苦情相談情報で、国民生活センターに伝送され
蓄積されているデータベース」という共通理解が必要。

・苦情相談情報の効果的活用の方策について

1 . 国の行政機関への情報提供について

悪質事業者の処分・指導の必要性、製品事故等への迅速な対応などのため、
国の行政機関への苦情相談情報の提供の重要性は高まっており、PI0-NET 端末
を設置し情報の閲覧を可能とするべき。

国の行政機関への端末の設置にあたっては、以下のようなルールが必要。

- ・国の行政機関は、既存の構成員に対してユーザーとして位置づけ。
- ・当面は、要望のある消費者政策担当課長会議の窓口課に配置。
- ・相談処理業務の参考に資するという位置づけが強い処理結果は除外。
- ・細則として、「情報の安全管理に関するルール」、「相談者まで遡及して
照会する際のルール」、「公表に関するルール」等を設定。

個人情報保護の観点

- ・PI0-NET には、氏名、住所等の個人を特定する情報は未入力のため、法律
上の個人情報にはあらず、基本的には法律上の問題はないと考えられる。

- ・他方、個別の事例によっては特定の個人を識別できる可能性も否定できないため、情報漏えい等が生じないように内部管理を厳格にする必要性あり。
- ・各自治体の個人情報保護条例・情報公開条例上、調整が必要な場合あり。

2．国民等への情報提供について

苦情相談情報の傾向について分析し、悪質商法等に関する警戒情報等を発信。

適格消費者団体への情報提供は、内閣府令、ガイドラインが公表されており、その制度の趣旨に沿って効果的な活用がなされるべき。

3．情報収集の迅速化について

現在、各地の消費生活センターが相談者から苦情を受け付けてから、国民生活センターのPI0-NETに登録するまでの日数は、平均60日程度要しており、情報収集の迅速化は喫緊の課題。そのための取り組みとして以下の点が重要。

相談受付から送信までのスケジュール管理の徹底

相談処理が終了するのを待たず、相談の受付時点でのデータ送信を促進
システム上のデータチェック機能の強化

上記に加えて、内閣府や国民生活センターは、引き続き登録日数について目標を示し、地方公共団体に対して協力を求めていく必要あり。

むすび - 苦情相談情報の共有化に向けて -

消費生活センターから国への一方的な情報提供にとどまらず、国の行政機関に寄せられる苦情相談情報等についても、消費生活センター等において活用を図っていくことが望まれる。

以上